



GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA

¡MAGDALENA  
CAMBIA!



## INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES - TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE) 2023

**Milenis González Jiménez**  
Secretaría General

**Santa Marta D.T.C.H., Septiembre de 2023**



1. Introducción.....	3
2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica.....	4
3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR .....	6
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN.....	7
5. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS.....	8
6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS .....	14
7. CONCLUSIONES.....	16



## 1. Introducción

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, Denuncias y solicitudes) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una insatisfacción por los servicios prestados por la Gobernación del Departamento del Magdalena, dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de todos sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo de manera efectiva a la toma de decisiones por parte del Direccionamiento Estratégico del ente territorial.

En cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la administración departamental durante el 3er trimestre de 2023; en materia de la atención a las PQRSD y Solicitudes; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes recibidas y atendidas por el ente territorial a través de los diferentes canales de recepción puesto a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de la vigencia en mención, con el propósito de analizar e identificar la oportunidad de las atenciones dadas a las peticiones por parte de todas las dependencias de la Gobernación del Magdalena, al tenor de los términos de ley y en el mismo sentido, conocer el índice de respuestas extemporáneas y en el evento de ser necesario, formular oportunidades de mejoras, para el mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones en el marco de la normatividad vigente, por parte de la Entidad.

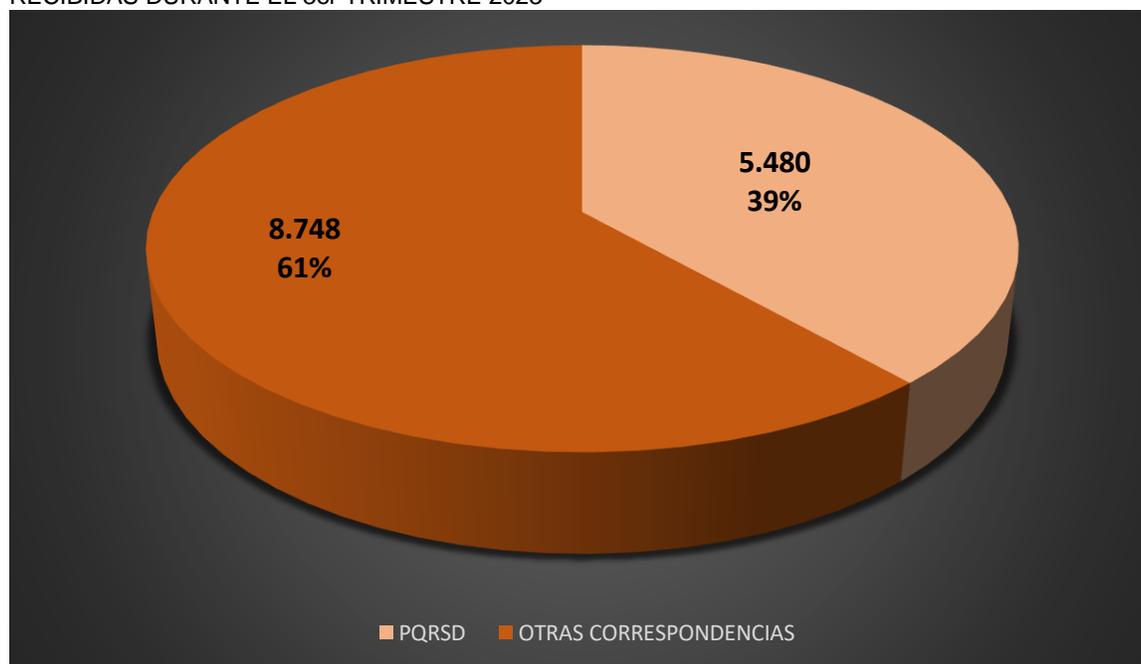
Para tal efecto, en el presente documento se visualizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su atención o respuestas.



## 2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica

Durante el 3er trimestre de 2023, la gobernación del Departamento del Magdalena recibió a través de los canales de atención puestos a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, un total de 14.228 correspondencias de las cuales aproximadamente el 39% de las mismas, fueron clasificadas como PQRSD y el 61% como OTRAS CORRESPONDENCIAS como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 3er TRIMESTRE 2023

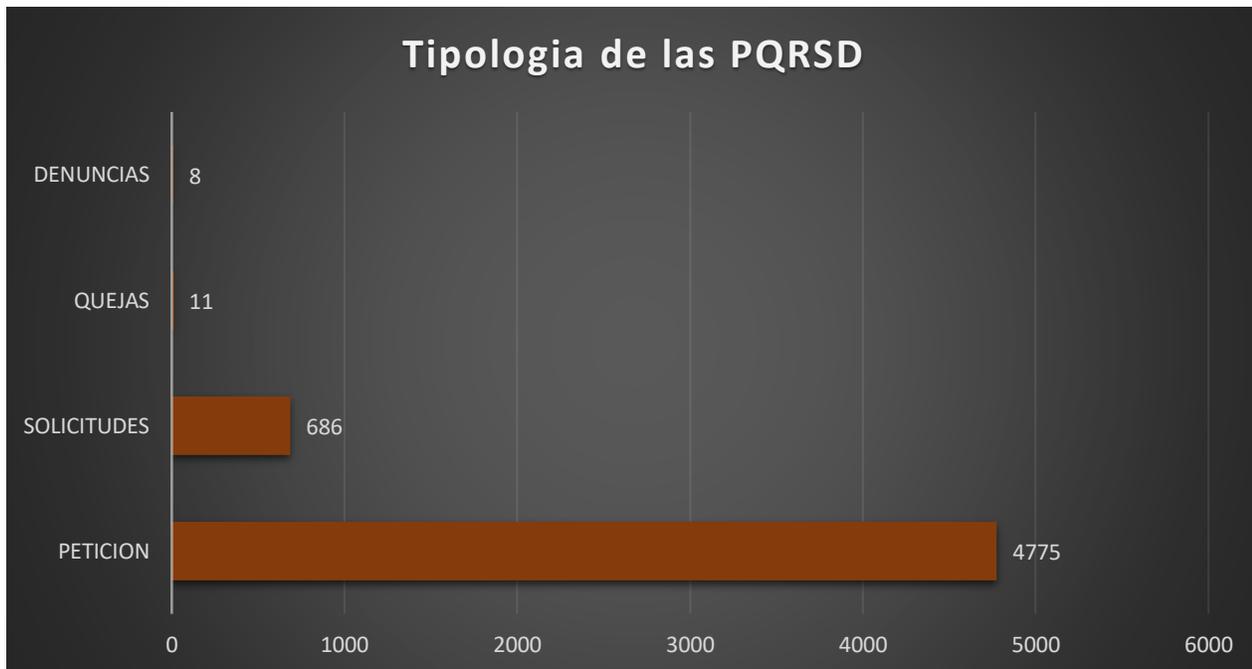
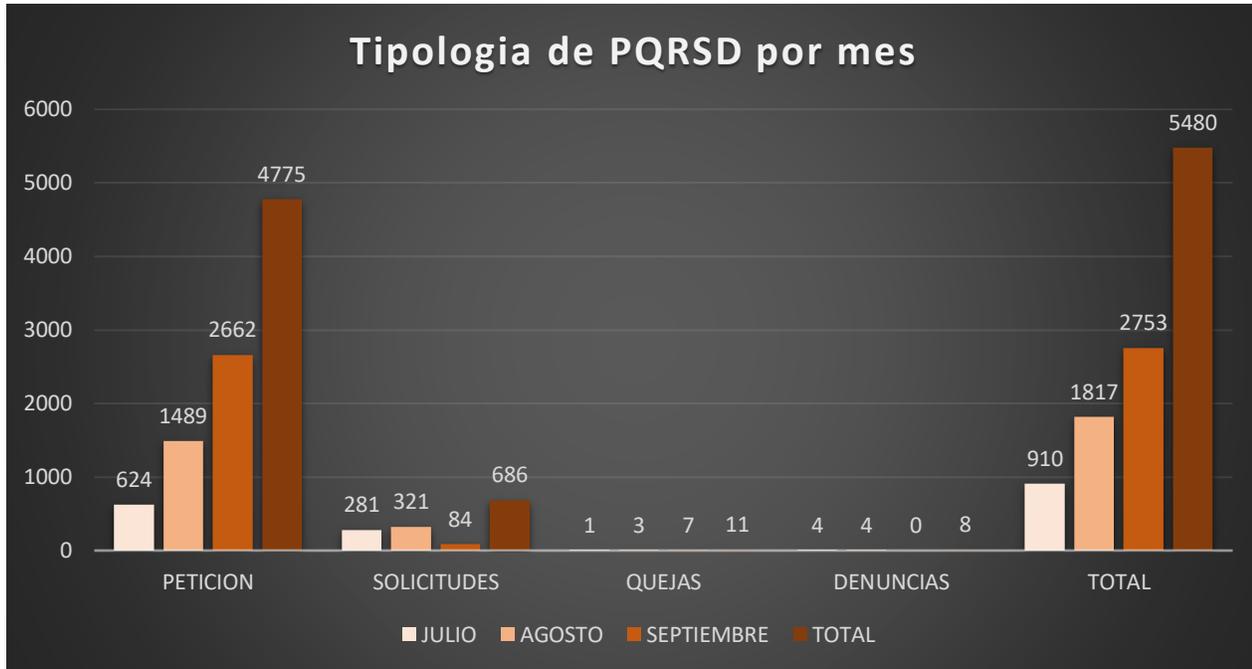


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que las tipificadas como derecho de petición fueron las de mayor representatividad con una presencia del **87,14%**, Solicitud de información **12,52%**, Denuncias **0,15%**, Quejas **0,20%** como se puede apreciar en el gráfico 2.



Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 3ER TRIMESTRE 2023

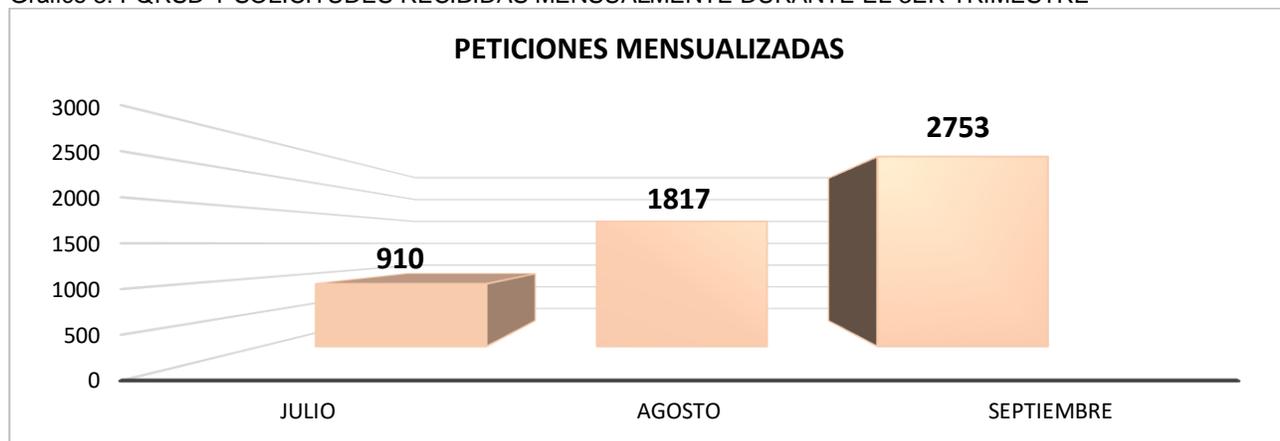


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena.



Las 5480 peticiones recibidas durante el tercer trimestre del año 2023, muestran un promedio mensual aproximado de 1826 PQRSD y Solicitudes de donde aproximadamente el 83% de estas, se presentaron durante los meses de agosto y septiembre, siendo el mes de septiembre el que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado como se puede observar en los gráficos 3.

Gráfico 3: PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL 3ER TRIMESTRE



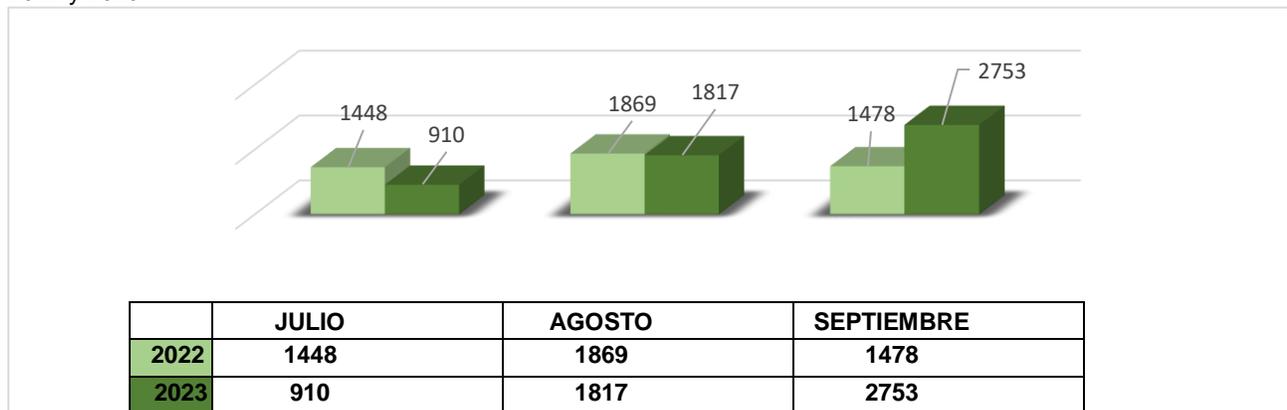
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

### 3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el tercer trimestre de los años 2022 y 2023 podemos observar que en los meses de julio y agosto de la vigencia 2023 presentaron una disminución, solo hasta el mes de septiembre el aumento fue del 53% aproximadamente, como se puede apreciar en el gráfico 4.



Gráfico 4 COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2022 y 2023



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

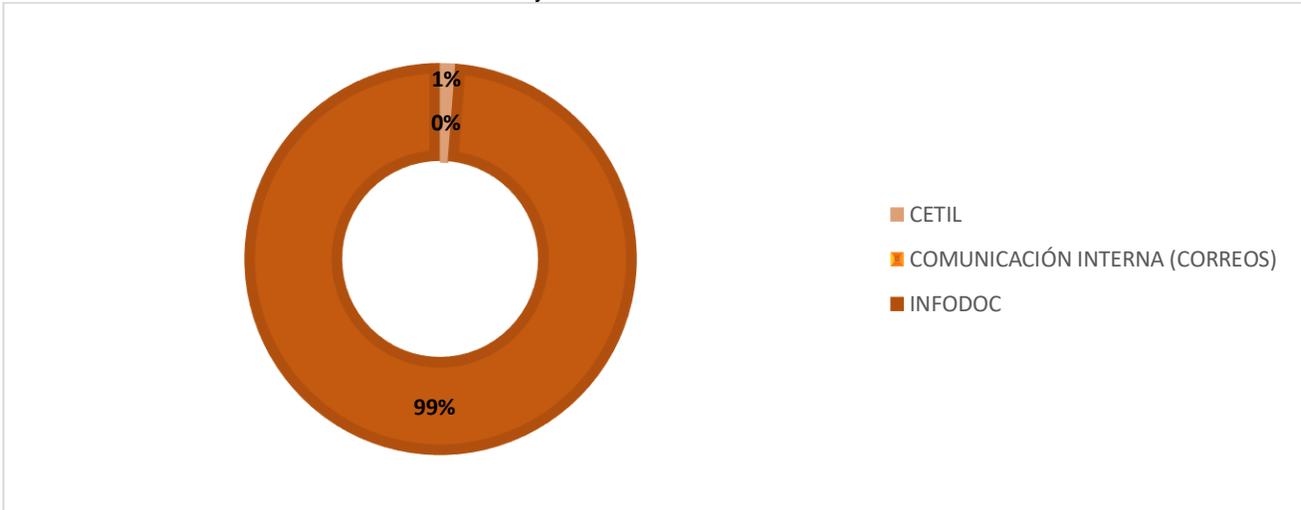
Al comparar el comportamiento de las Peticiones y solicitudes recibidas durante la vigencia en análisis, con el tercer trimestre de los años 2022 y 2023, se evidencia un aumento leve del 13% aproximadamente, tomando como línea base del análisis el año 2023.

## 4. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

El uso de la herramienta Institucional de Gestión documental “INFODOC”, es el canal de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y pares interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, a través del cual se recibieron el 98,57% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. En lo que corresponde al canal de atención Portal Cetil mostró una participación del 1,22% y comunicación interna como correos el 0,20% aproximadamente, en la recepción de peticiones, como se puede constatar en el gráfico 5.



Gráfico 5: COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

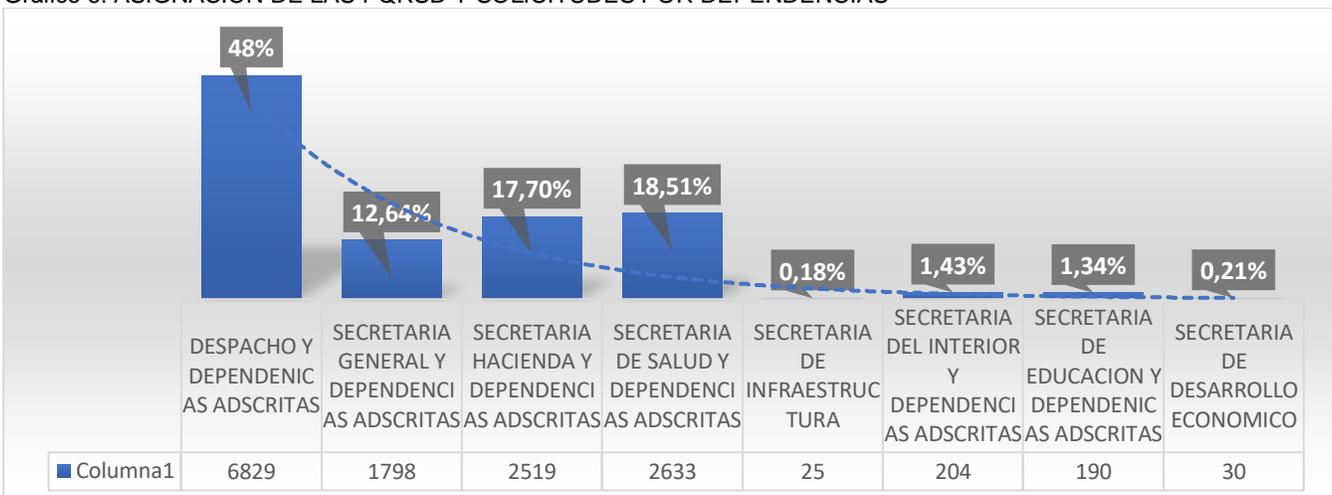


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

## 5. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Del total de las PQRSD y solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención puesto a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, por parte de la Gobernación del Magdalena, el 48% fueron asignadas al Despacho y Dependencias adscritas como lo muestra el gráfico 6.

Gráfico 6: ASIGNACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

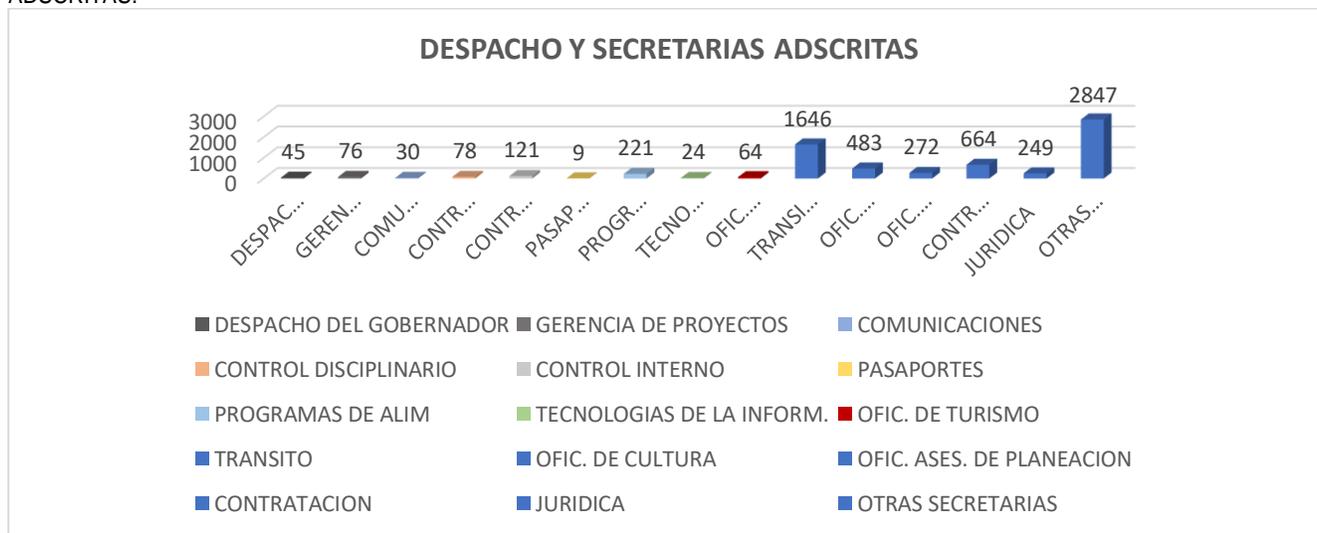


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



Al analizar la gestión que realizó con las peticiones que les fueron asignadas a cada unidad de decisión adscrita a las dependencias mencionadas en el gráfico anterior, los resultados obtenidos se reflejan en los siguientes gráficos.

Gráfico 7: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS.



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

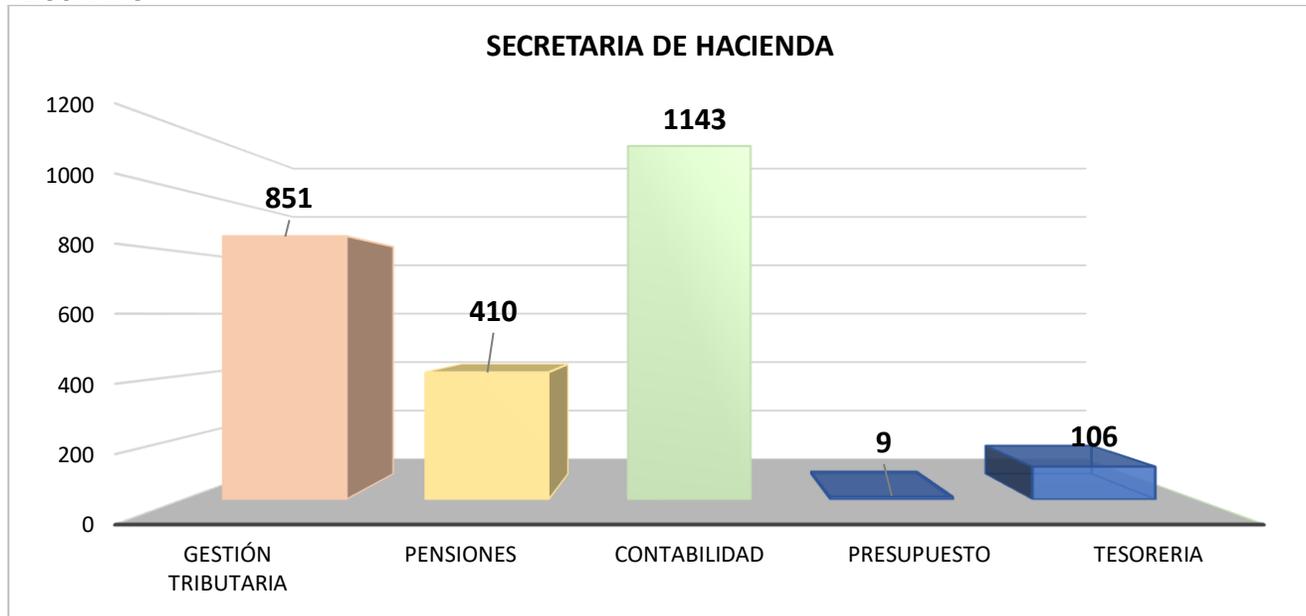
En el gráfico anterior, es evidente que la Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia adscrita al despacho del gobernador, que con mayor número de peticiones asignadas alcanzando a recibir aproximadamente el 24% del total de las direccionadas a la unidad de decisión, y el 12% aproximadamente del total recibido por parte de la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, sin embargo, la oportunidad de atención a las mismas fue del 24%, disminuyendo aproximadamente en un 41% en comparación con el trimestre anterior. Lo que significa que de cada 100 PQRSD y Solicitudes entregadas, 24 de estas fueron atendidas dentro de los términos de ley.

Las dependencias adscritas al despacho del gobernador que menor índice de gestión u oportunidad mostraron durante el 3er trimestre de 2023, fueron la Oficina de pasaportes y gerencia de proyectos, quienes con menos de 100 peticiones no evidenciaron atenciones oportunas o dentro de los términos de ley en más del 50% de ellas, por ende, a la fecha no se han finalizado.

Al consolidar los datos pertenecientes a todas las oficinas adscritas al Despacho del Gobernador; y al analizar las peticiones asignadas, y atendidas dentro de los términos de ley, se infiere que esta unidad de decisión mostró durante el periodo reportado, un porcentaje de oportunidad del 38% aproximadamente. Las demás oficinas que no se encuentran dentro de la gráfica 7, no registraron peticiones y solicitudes en los canales de atención.



Gráfico 8: GESTIÓN DE LAS PQRSY SOLICITUDES SECRETARÍA HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



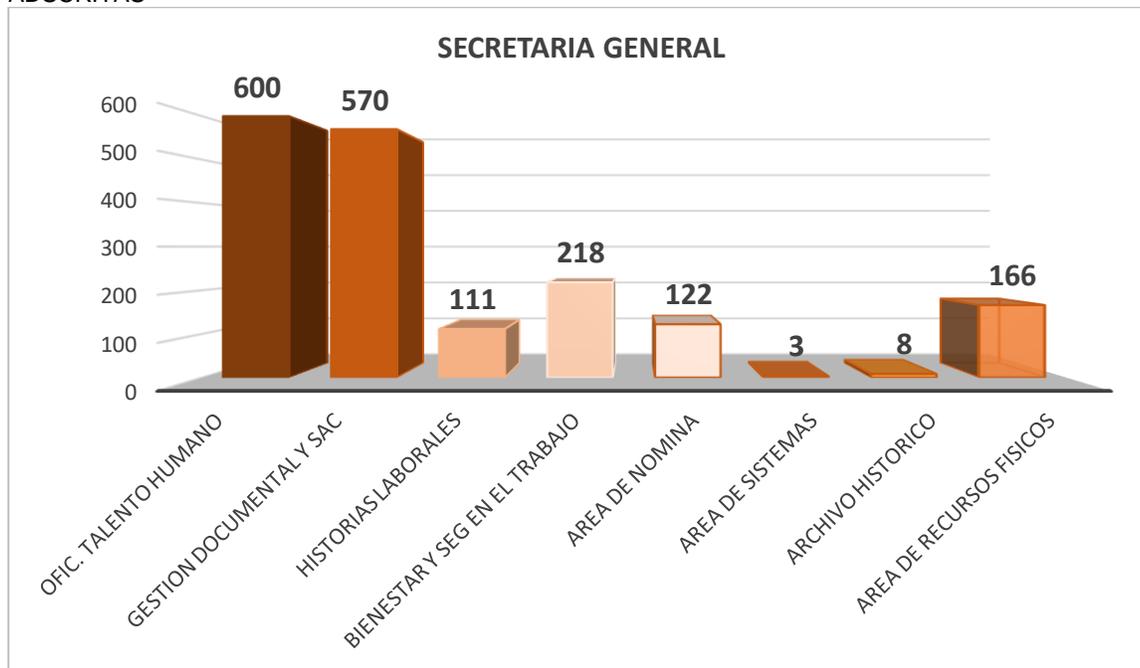
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

En la gráfica anterior, se evidencia que la dependencia adscrita a la unidad de decisión Secretaría de Hacienda, que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado, fue el área de contabilidad mostrando un índice de gestión u oportunidad de atención del 15% aproximadamente.

De las áreas funcionales que menor número de peticiones recibieron y atendieron en alto porcentaje fueron las áreas de pensiones y tesorería durante el periodo reportado, concentrando una atención del 57% y 79% respectivamente del total asignadas. El área de presupuesto de las peticiones asignadas gestionó el 100%.

Tomando como referencia la base mencionada anteriormente, la Secretaría de La Mujer no recibió peticiones durante el 3er trimestre de 2023.

Gráfico 9: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

De acuerdo con la representación, durante el tercer trimestre del 2023 se recibieron 1798 peticiones desde los distintos canales de recepción y que están repartidas en algunas de las dependencias adscritas a la Secretaría General.

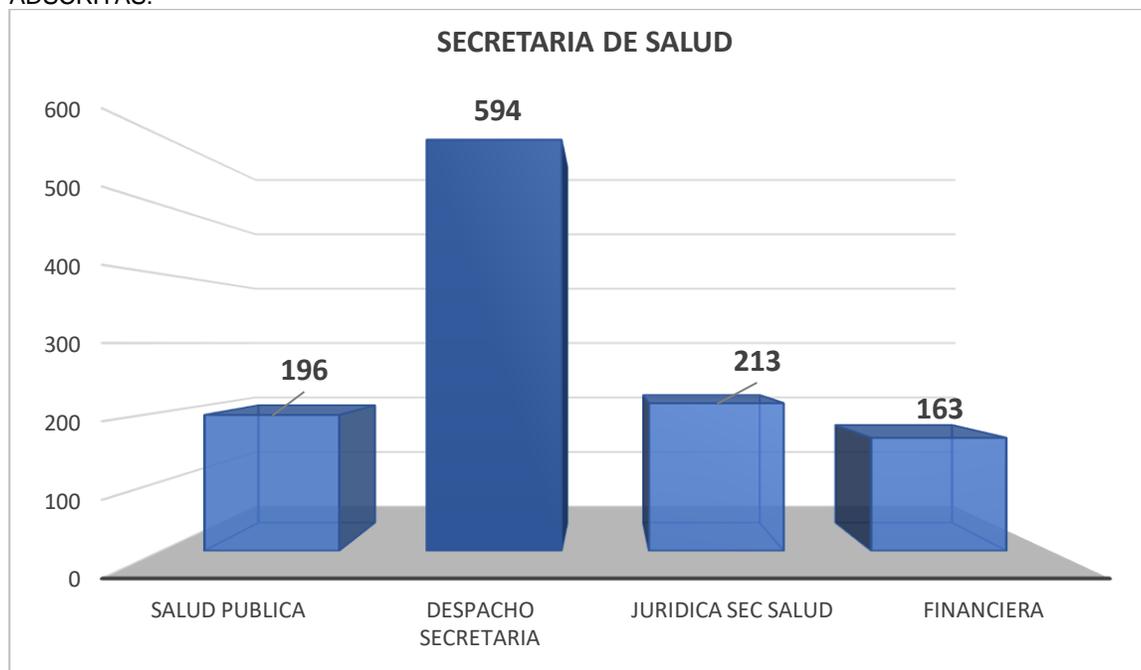
Para este trimestre los índices de gestión global de las dependencias adscritas a la Secretaría General fueron del 42% aproximadamente, disminuyendo un 46% con relación al trimestre anterior. Por ende, se debe seguir contribuyendo significativamente en el cálculo del índice de oportunidad de la unidad de decisión.

El 65% de las peticiones a cargo de la secretaría general, fueron asignadas a las áreas funcionales de gestión documental y talento humano. se resalta que por el área de recursos físicos de la totalidad de peticiones recibidas se lograron cerrar o finalizar el 83% de las mismas, sin embargo, es de revisión urgente que se mejore el índice de gestión del área de talento humano que es del 37%.

En este trimestre las áreas de **archivo histórico** y **sistemas** recibieron 8 y 3 peticiones respectivamente y a la fecha solo se ha gestionado el 1% de archivo histórico y 0% para sistemas cerrado.



Gráfico 10: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS.



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Como se prevé en la gráfica 10, el despacho de la secretaria de salud es de las adscrita a la unidad que recibió el mayor número de peticiones durante el trimestre analizado. Con un total de 594 equivalentes al 22% del total de las peticiones recibidas en la unidad de salud y donde también se evidenció de acuerdo a la base de datos el 68% aproximadamente no han sido finalizadas, pero al 67% se le brindó oportunidad de atención a las mismas.

Es relevante recordar que esta situación merece prestar la atención necesaria debido a que de 2633 peticiones recibidas durante el tercer trimestre la oportunidad de atención fue el 39% aproximadamente. Por ende, en informes anteriores se ha reiterado que estas debilidades estarían impulsando la presencia de acciones tutelantes contra la administración departamental.

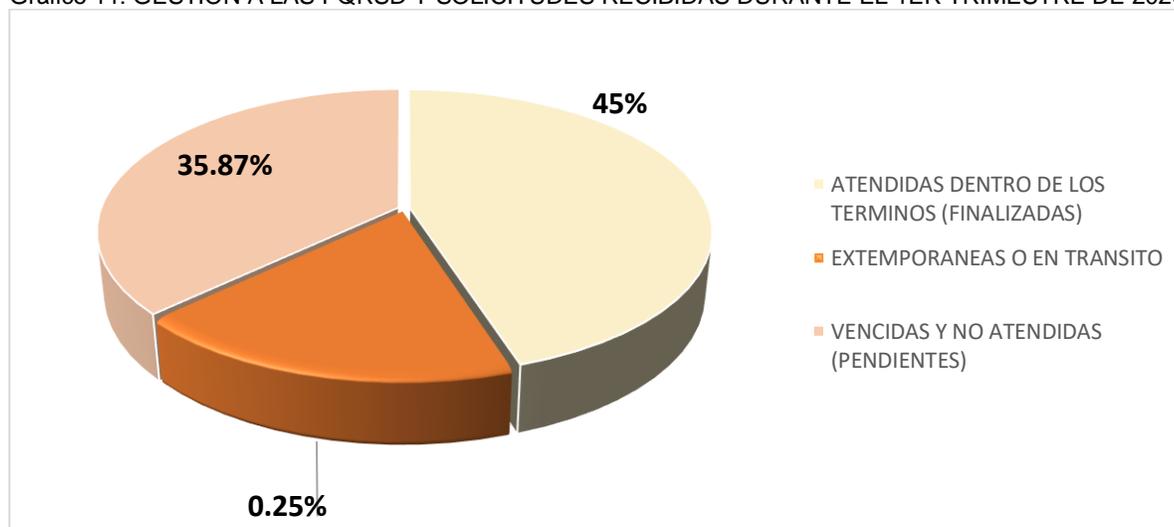
La misma situación se presentó en la Secretaría de educación, secretaria del Interior, desarrollo económico e infraestructura donde se recibieron un total de 190, 204, 30, 25 peticiones y/o solicitudes respectivamente, y presentan un 78%, 82%, 93, 100% de oportunidad de atención en los términos establecidos. Esto conforme a lo recibido de la base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC.



## 6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el 3er trimestre de año 2023, fueron presentada por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas un total de 14.228 PQRSD y Solicitudes a través de los diferentes canales de atención, puestos a disposición por parte de la Gobernación del Magdalena, dicha gestión por parte del ente territorial se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 11: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL 1ER TRIMESTRE DE 2023



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

De acuerdo al gráfico anterior se puede inferir que el grado de oportunidad con el que se atendieron las PQRSD y Solicitudes que ingresaron a la Gobernación del Magdalena durante el 3er trimestre del año 2023; fue del 45% aproximadamente, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, 45 de éstas fueron atendidas dentro de los términos de Ley.

Para el tercer trimestre que corresponde a extemporáneas o en tránsito fueron determinadas con la base de datos del sistema CETIL e INFODOC; ya que de acuerdo a la oficina de historias laborales la información suministrada por medio del canal de atención INFODOC, no es posible determinar la fecha de respuesta final debido a que puede variar de acuerdo a los datos que anexa el ciudadano, sin embargo clasificaron como EN TRANSITO aquellas que se responden fuera de los términos pero se les brindó atención.



En comparación con el 2do trimestre de la actual vigencia, se disminuyó un 19% aproximadamente en cuanto a la oportunidad de atención en los tiempos establecidos, por ende, cada uno de los responsables deben continuar esforzándose para que los resultados se mantengan en una tendencia positiva para la entidad.

## 7. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y tendidas durante el periodo reportado, y en aras de fortalecer la gestión de las mismas, a continuación, se relacionan algunas oportunidades de mejoras:

- En el tercer trimestre disminuyó la oportunidad de atención dentro de los términos establecidos, por tal motivo se deben incrementar los esfuerzos para cumplir en las respuestas de cada una de las correspondencias recibidas en la entidad.
- Los resultados de socialización de uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación han sido positivo, puesto que los canales de recepción de PQRSD como lo son INFODOC y sistema CETIL se están utilizando adecuadamente para el registro de las peticiones realizadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.
- Es importante seguir capacitando y actualizando a los funcionarios y contratistas, de los criterios establecidos en las Leyes 1437 del 18 de enero de 2011; 1755 del 30 de junio de 2015 y el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a fin de ser aplicados al momento de atender las PQRSD y Solicitudes que sean recibidas y asignadas.
- Se debe continuar consolidando el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental, en temas relacionados a la ruta a seguir para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.